

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT
JALAN BPJS DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS
TLOGOSADANG KABUPATEN LAMONGAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**YOGA DWI SETYA LAKSANA
NIM 201702021**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2020**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayat-nya Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS Di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan**” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Teriring do’a sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid keutamaan budi pekerti.

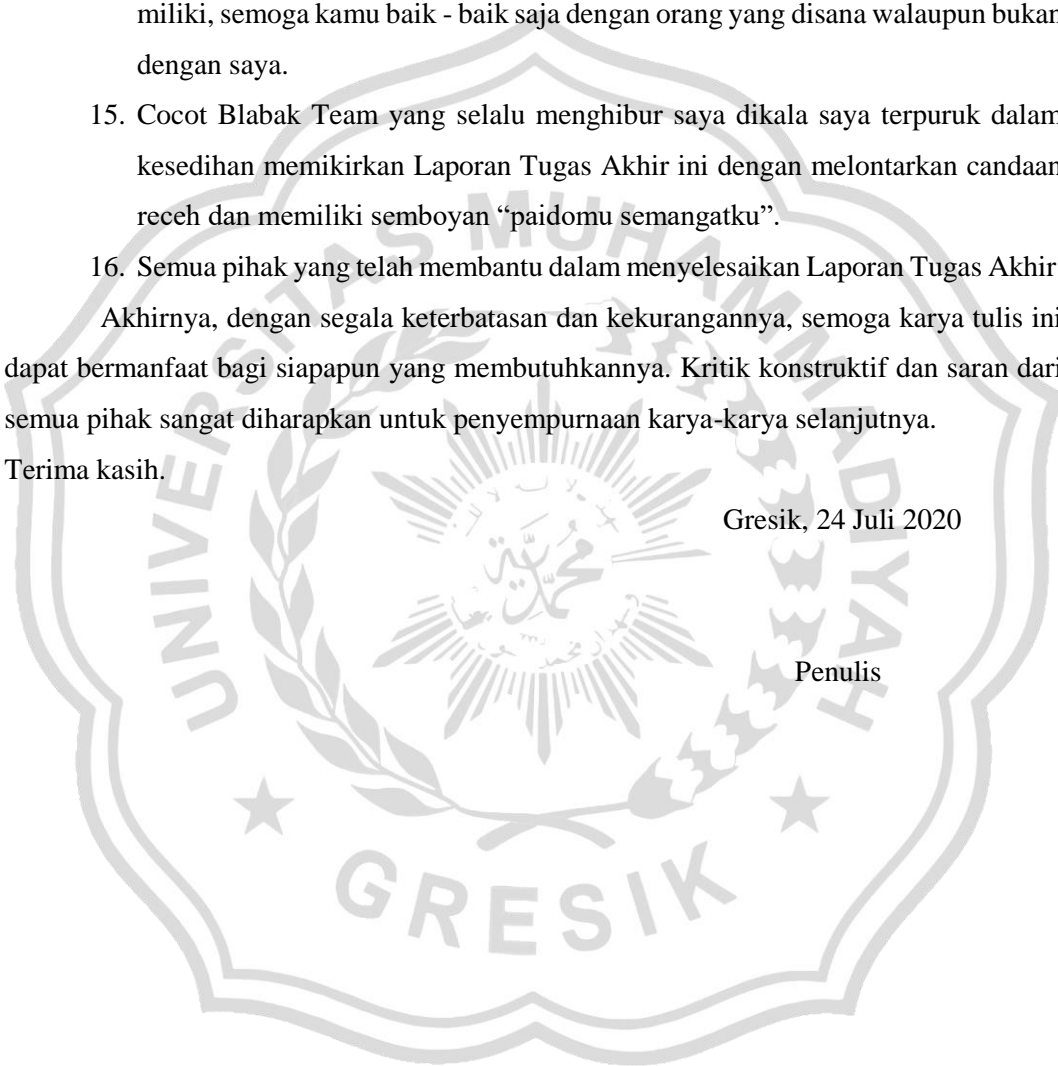
Selama proses penyusunan LTA ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materi kepada kami. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M.S.
2. Bapak Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik Dr. Abdur Rivai, M. Kes
3. Ketua Program studi ibu Apt. Diah Ratnasari, S.Farm. M.T.
4. Bapak Abdur Rivai, dr., M.Kes., selaku Dosen pembimbing 1 dan Ibu Pemta Tiadeka, S.Si., M.Si., selaku pembimbing 2 yang telah membimbing serta memberikan petunjuk dan saran sampai selesainya Laporan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Janatun Na’imah, S.Si., M.Si. selaku penguji Laporan Tugas akhir.
6. Hery Budi Bowo Leksono dan Okkiyanti Karyaningtyas orang tua saya tercinta yang telah memberi semangat serta nasehat sampai selesainya Laporan Tugas Akhir ini.
7. Henry Ika Noviyanto, S.Kep., Ns kakak saya tercinta yang selalu memberi semangat yang tiada henti kepada saya hingga selesainya Laporan Tugas Akhir.
8. Seluruh teman-teman Farmasi angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir
9. Nur Afifah yang selalu menjadi tempat untuk bertukar pikiran dan orang yang selalu ada untuk saya dari awal penyusunan Laporan Tugas Akhir hingga selesai.
10. Ade Seldianto Surya Putra yang selalu membantu saya jikalau ada masalah dalam pengerjaan Laporan Tugas Akhir
11. UPT Puskesmas Tlogosadang yang telah memperbolehkan saya untuk melakukan penelitian dan memberikan fasilitas sesuai dengan kebutuhan saya.

12. Semua petugas instalasi farmasi puskesmas Tlogosadang yang telah memberikan dukungan pada saat mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
 13. Semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses pengujian.
 14. Orang yang saya kagumi dalam diam yang selalu menyemangati saya pada saat saya tidak bersemangat mengerjakan Laporan Tugas Akhir walaupun hanya dengan memandang wajahnya melalui foto dan tidak mungkin untuk saya miliki, semoga kamu baik - baik saja dengan orang yang disana walaupun bukan dengan saya.
 15. Cocot Blabak Team yang selalu menghibur saya dikala saya terpuruk dalam kesedihan memikirkan Laporan Tugas Akhir ini dengan melontarkan candaan receh dan memiliki semboyan “paidomu semangatku”.
 16. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya-karya selanjutnya.
- Terima kasih.

Gresik, 24 Juli 2020

Penulis



TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI INSTALASI FARMASI PUSKESMAS TLOGOSADANG KABUPATEN LAMONGAN

YOGA DWI SETYA LAKSANA

ABSTRAK

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan, mutu yang baik akan memberikan pengalaman yang baik kepada pasien. Pasien yang berkunjung diharapkan selalu meningkat seiring dengan berjalannya waktu, sehingga kriteria mutu pelayanan juga akan tercapai dan mengalami peningkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi di Puskesmas Tlogosadang. Desain Penelitian deskriptif kualitatif. Populasi adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang pada bulan Juni 2020 dan besar sampel 83 dengan teknik accidental sampling. Variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pelayanan dengan sub variabel kehandalan, ketanggapan, kemampuan, fasilitas dan empati. Pengumpulan data dengan kuesioner dan di analisis secara kualitatif. Hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan sebesar 70 % merasa puas. Pada dimensi ketanggapan menunjukkan sebesar 70 % tergolong kategori puas. Pada dimensi kemampuan menunjukkan sebesar 66 % tergolong kategori kurang puas. Pada dimensi fasilitas menunjukkan sebesar 56 % tergolong kategori kurang puas. Pada dimensi empati menunjukkan sebanyak 60 % tergolong kategori puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi puskesmas Tlogosadang adalah 94 % tergolong kategori puas.

Kata Kunci : *Tingkat Kepuasan, Pelayanan Farmasi, Pasien BPJS*

THE SATISFACTION LEVEL OF BPJS OUTPATIENT SERVICE AT THE PHARMACY INSTALLATION OF TLOGOSADANG PUBLIC HEALTH CENTER, LAMONGAN DISTRICT

YOGA DWI SETYA LAKSANA

ABSTRACT

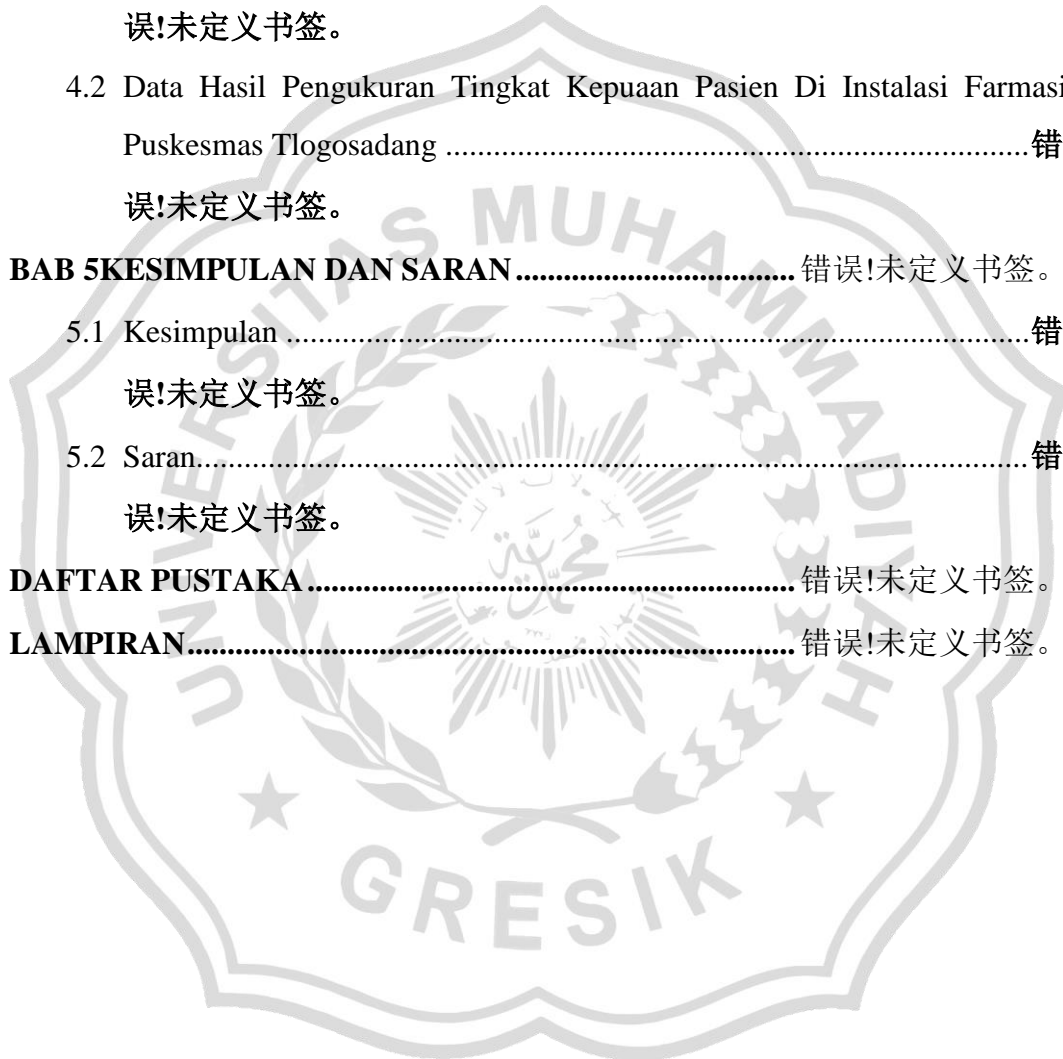
Patient satisfaction is closely related to the quality of service, good quality service provide a good experience to patients. Patients as visitor hopely increase time to time, so tthe criteria of quality service will also be achieved and increase. Thepurpose of this study is to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical installation services at the Tlogosadang Public Health Center. This research include descriptive qualitaive design. The population is all outpatient BPJS patients who took the prescription at Tlogosadang Public Health Center Pharmacy Installation in June 2020 and 83 sample with accidental sampling technique. The variable of service satisfication are reliability, responsiveness, ability, facilities and empathy. Data collection by questionnaire and analyzed qualitatively. The result of this research from realibility dimension is 70% were satisfied. The responsiveness dimension shows that 70% is classified as satisfied. The dimension of ability shows that 66% is classified as less satisfied. The dimensions of the facility showed that 56% were classified as less satisfied. On the dimensions of empathy, 60% of them are classified as satisfied. Overall, the level of patient satisfaction with services in the pharmacy installation at the Tlogosadang Public Health Center was 94% classified as satisfied.

Keywords : *Level of Satisfaction, Pharmacy Services, BPJS*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	错误!未定义书签。
LEMBAR PERSETUJUAN.....	错误!未定义书签。
PERNYATAAN KEORISINALITAS	错误!未定义书签。
ABSTRAK	4
<i>ABSTRACT</i>	5
KATA PENGANTAR	错误!未定义书签。
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	错误!未定义书签。
DAFTAR LAMPIRAN	9
BAB 1 PENDAHULUAN	错误!未定义书签。
1.1 Latar Belakang.....	错误!未定义书签。
1.2 Rumusan Masalah	错误!未定义书签。
1.3 Tujuan Penelitian.....	错误!未定义书签。
1.4 Manfaat Penelitian.....	错误!未定义书签。
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	错误!未定义书签。
2.1 Kepuasan Pasien.....	错误!未定义书签。
2.2 Puskesmas	错误!未定义书签。
2.4 BPJS Kesehatan.....	错误!未定义书签。
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	错误!未定义书签。
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	错误!未定义书签。
3.1 Rancangan Penelitian	错误!未定义书签。
3.2 Variabel dan Definisi Operasional	错误!未定义书签。
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	错误!未定义书签。

3.4 Populasi dan Sampel	错 误!未定义书签。
3.5 Pengumpulan data	错误!未定义书签。
3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	错误!未定义书签。
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	错误!未定义书签。
4.1 Data Responden	错 误!未定义书签。
4.2 Data Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang	错 误!未定义书签。
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	错误!未定义书签。
5.1 Kesimpulan	错 误!未定义书签。
5.2 Saran.....	错 误!未定义书签。
DAFTAR PUSTAKA	错误!未定义书签。
LAMPIRAN.....	错误!未定义书签。



DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1.** Kriteria Skor Kuesioner..... 错误!未定义书签。
- Tabel 3.2** Time Line Pelaksanaan Laporan Tugas Akhir 错误!未定义书签。
- Tabel 4.1** Data berdasarkan jenis kelamin..... 错误!未定义书签。
- Tabel 4.2** Data berdasarkan tingkat pendidikan 错误!未定义书签。
- Tabel 4.3** Data berdasarkan jenis pekerjaan 错误!未定义书签。
- Tabel 4.4** Data berdasarkan jumlah kunjungan 错误!未定义书签。
- Tabel 4.5** Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan . 错误!未定义书签。
- Tabel 4.6** Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan 错误!未定义书签。
- Tabel 4.7** Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kemampuan 错误!未定义书签。
- Tabel 4.8** Tingkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi fasilitas. 错误!未定义书签。
- Tabel 4.9** Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati ... 错误!未定义书签。
- Tabel 4.10** Tingkat kepuasan pasien dari 5 dimensi yang dianalisis pada .. 错误!未定义书签。

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Surat Permohonan Bantuan Fasilitas Pengumpulan Data Penelitian 错误!未定义书签。
- Lampiran 2.** Surat Jawaban Permohonan Penelitian 错误!未定义书签。
- Lampiran 3.** Kuesioner Penelitian 错误!未定义书签。
- Lampiran 4.** Dokumentasi Penelitian 错误!未定义书签。
- Lampiran 5.** Jadwal Penelitian 错误!未定义书签。
- Lampiran 6.** Hasil Jawaban Kuisisioner Responden..... 错误!未定义书签。
- Lampiran 7.** Hasil Induk Penelitian..... 错误!未定义书签。
- Lampiran 8.** Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* 错误!未定义书签。
- Lampiran 9.** Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*..... 错误!未定义书签。
- Lampiran 10.** Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* 错误!未定义书签。
- Lampiran 11.** Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibility* 错误!未定义书签。
- Lampiran 12.** Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty*.. 错误!未定义书签。
- Lampiran 13.** Uji Validasi dan Uji Reabilitas 错误!未定义书签。